

**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

**Oleh :**

**PATNIA NUR SAPUTRI**

**D 600 160 097**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh :

**PATNIA NUR SAPUTRI**

**D 600 160 097**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hari Prasetyo', is written over a faint, circular official stamp.

**Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGGUNA TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Telah dipertahankan dalam Sidang Pendadaran Tugas Akhir  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta  
di hadapan Dewan Penguji

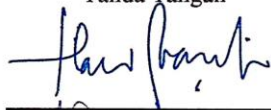


Hari/Tanggal : Sabtu / 08 Agustus 2020  
Jam : 09.40

Menyetujui:

Nama

Tanda Tangan

1. Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D.  
(Ketua)
2. Ir. Ahmad Kholid Alghofari, S.T., M.T.  
(Anggota)
3. Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.  
(Anggota)

Mengetahui:

  
Dekan Fakultas Teknik  
  
Drs. H. Sunarjono, M.T., Ph.D.  
NIK. 682

  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
  
Dr. Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D.  
NIK. 888

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 30 Juli 2020



(Patnia Nur Saputri)

# **DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

## **Abstrak**

Perguruan Tinggi menjadi salah satu pendukung kemajuan bangsa, setiap tahun perguruan tinggi di Indonesia mengalami peningkatan jumlah yang semakin besar. Jumlah perguruan tinggi selalu bertambah maka setiap perguruan tinggi perlu meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan tinggi. Pemerintah melalui BAN-PT menetapkan instrumen baru yang fokus pada *output/outcomes* sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Instrumen baru memiliki sembilan kriteria salah satunya kriteria keempat mengenai sumber daya manusia, berdasarkan hal tersebut Universitas Muhammadiyah Surakarta berupaya menyusun instrumen guna meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mendesain instrumen yang shahih dan handal yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Pada penelitian ini menerapkan metode SERVQUAL. Hasil penelitian diperoleh instrumen yang shahih dan handal dan menghasilkan sebuah pengukuran kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Pengukuran kepuasan pengguna setiap *stakeholder* menunjukkan prodi/fakultas/unit sebesar 79%, dosen 91%, tenaga kependidikan sebesar 88%, secara keseluruhan kepuasan pengguna sebesar 88%. Nilai presentase telah memenuhi standar pemenuhan harapan, namun perbaikan perlu dilakukan guna meningkatkan mutu layanan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pengguna, Handal, SERVQUAL

## **Abstract**

Higher education is one of the supporters of the nation's progress, every year the number of universities in Indonesia has increased. The number of universities is always increasing, so each university needs to improve the quality or quality of higher education. The government through BAN-PT establishes a new instrument that focuses on output / outcomes as an effort to improve the quality of higher education. The new instrument has nine criteria, one of which is the fourth criterion regarding human resources. Based on this, the Muhammadiyah University of Surakarta seeks to develop instruments to improve the quality of higher education services. Therefore, this study aims to design a valid and reliable instrument used to measure user satisfaction. This study applies the SERVQUAL method. The results of the study obtained a valid and reliable instrument and resulted in a measurement of user interests and satisfaction with human resource management. The measurement of user satisfaction for each stakeholder shows the study program / faculty / unit is 79%, lecturers are 91%, education staff is 88%, overall user satisfaction is 88%. The percentage value has met the standards of meeting expectations, but improvements need to be made to improve service quality.

**Keywords :** User Satisfaction, Reliable, SERVQUAL

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia semakin bertambah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Perguruan Tinggi merupakan satuan pendidikan yang melaksanakan pendidikan tinggi (Undang-Undang no 12, 2012). Semakin banyaknya jumlah perguruan tinggi menyebabkan persaingan yang cukup ketat. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi perlu memiliki kualitas atau mutu pendidikan tinggi sebagai upaya menghadapi persaingan. Kualitas suatu perguruan tinggi berbanding lurus dengan luaran atau *output* yang akan dihasilkan, yaitu semakin tinggi kualitas perguruan tinggi maka semakin tinggi pula luaran atau *output* yang akan dihasilkan. Perguruan tinggi yang berkualitas juga akan dapat mencetak pemimpin dan pemikir suatu bangsa yang menentukan pembangunan negaranya dimasa depan (Nulhaqim dkk., 2014).

Perguruan Tinggi di Indonesia memiliki kualitas yang masih perlu ditingkatkan, dilihat dari lembaga *ranking* QS *Star Top University* dengan *rating* secara keseluruhan menunjukkan bahwa perguruan tinggi Indonesia yang masuk seribu besar dunia hanya tujuh perguruan tinggi (QS World University Ranking, 2019). Selain itu, menurut lembaga *ranking* versi *Time Higher Education* (THE) *World University* tahun 2020, perguruan tinggi Indonesia yang masuk peringkat seribu besar hanya enam perguruan tinggi (Time Higher Education World University, 2020). Menurut Kemenristekdikti (2019) Universitas Muhammadiyah Surakarta mendapat peringkat 63 besar atau klaster 2 dari seluruh perguruan tinggi di Indonesia. Berdasarkan lembaga *ranking* perguruan tinggi Indonesia masih berada diposisi yang perlu ditingkatkan, hal ini yang menjadi perhatian pemerintah karena masih banyak negara yang mampu berada diposisi lebih baik. Sehingga, pemerintah Indonesia sedang berupaya dalam peningkatan mutu pendidikan tinggi agar perguruan tinggi Indonesia mampu bersaing dikaca nasional hingga internasional.

Pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan tinggi, maka melalui BAN-PT menerbitkan sebuah instrumen evaluasi baru dengan mengusung sembilan kriteria yang berfokus pada *output/outcomes* yang terdapat pada Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (IAPT) 3.0 dan Instrumen Akreditasi

Program Studi (IAPS) 4.0. Salah satu dari sembilan kriteria penting dalam akreditasi adalah kriteria pengelolaan sumber daya manusia di universitas. Sumber daya manusia merupakan bagaimana cara mengatur kinerja karyawan yang dimiliki oleh setiap individu yang dapat digunakan secara maksimal (Setiani, 2013). Pada evaluasi kriteria baru memiliki salah satu aspek yang diukur yaitu kepuasan pengguna. Menurut Zeithaml dkk. (1996) kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi dari produk atau jasa yang telah memenuhi harapan dan kepuasan pengguna. Selain itu, menurut Mowen dan Minor (1998) dalam melihat tingkat kepuasan pengguna dibedakan antara kepuasan yang diharapkan sebelum menerima layanan dan kepuasan sesudah menerima layanan. Pengukuran kepuasan mengacu pada dua aspek yaitu nilai kepentingan/harapan pengguna dengan kepuasan pengguna. Universitas Muhammadiyah Surakarta menjadi salah satu perguruan tinggi yang melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap pengelolaan salah satu kriteria yaitu sumber daya manusia.

Universitas Muhammadiyah Surakarta melalui Biro Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) telah melakukan berbagai upaya untuk meraih berbagai indikator penilaian dari kriteria SDM. Namun, UMS melalui BPSDM belum mempunyai instrumen evaluasi kepuasan pelayanan SDM yang shahih dan handal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendesain instrumen evaluasi yang shahih dan handal. Selain itu, penelitian ini akan menghasilkan sebuah pengukuran kepentingan/harapan dan kepuasan pengguna terhadap pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan diantaranya yang pertama pengumpulan informasi dengan cara studi literatur, kedua pemetaan sistem yang bertujuan untuk penetapan *stakeholder*, ketiga perancangan draft instrumen, keempat pengujian instrumen dengan cara validasi isi kepada pihak terkait dan uji statistik berupa uji validitas dan reliabilitas guna memperoleh instrumen yang shahih dan handal, kelima pelaksanaan *survey* menggunakan sistem berbasis *online* diperoleh data *survey* yang terdapat langkah-langkah diantaranya : a) Memasukkan proses bisnis; b) Mengisi identitas *survey*; c) Memasukkan pernyataan; d)

Pengelolaan *survey*. Kemudian langkah keenam melakukan pengukuran data yang telah diperoleh menggunakan metode SERVQUAL dan terakhir hasil pengukuran dianalisis hingga dapat diperoleh kesimpulan.

Penelitian ini menerapkan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL merupakan *tools* yang efektif untuk pengukuran kualitas pelayanan jasa. Banyak peneliti menggunakan *tools* ini diberbagai bidang diantaranya Ginting dan Halim (2012) memanfaatkan SERVQUAL dibidang pelayanan pendidikan; Banahene dkk. (2017) menggunakan SERVQUAL untuk pengukuran kualitas layanan dan dampaknya terhadap loyalitas di Universitas Swasta Ghana; Wegner dkk. (2017) meneliti tentang kualitas layanan dalam lembaga pendidikan tinggi; Karwati dkk. (2019) yang berjudul “*The Study of Quality Service of Education in Public Vocational Schools in Using ServQual Model*”; pada bidang pendidikan lainnya penelitian dilakukan oleh Ojaghi dkk. (2017) menggunakan metode SERVQUAL sebagai *tools* pengukuran kualitas layanan wirausaha di universitas. Menurut Kotler dan Keller (2012), menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: a) Reliabilitas (*reliability*); b) Daya tanggap (*responsiveness*); c) Jaminan (*assurance*); d) Empati (*empathy*); e) Bukti fisik (*tangibles*). Skor SERVQUAL, bagi masing-masing pengguna dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, dkk. 1990) :

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (i)$$

Metode SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai antara harapan dan persepsi.

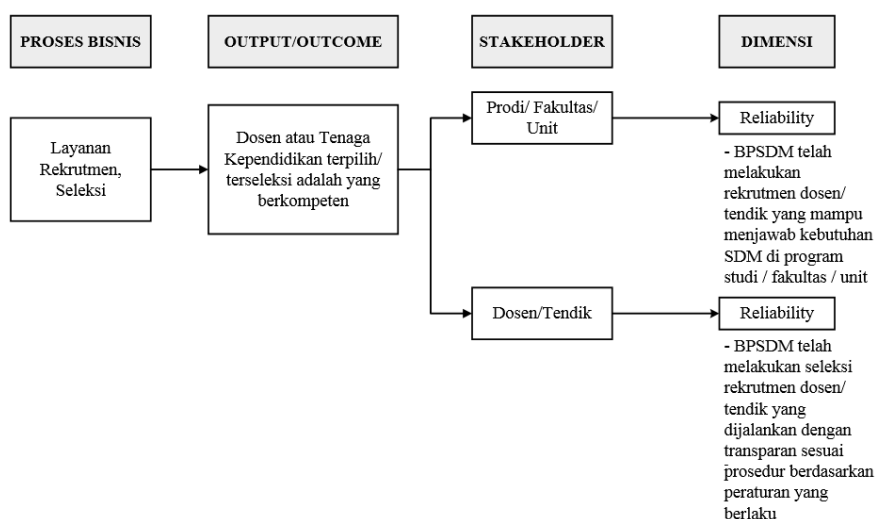
### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Penyusunan Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir atau *framework* merupakan rancangan yang terdiri dari proses bisnis lembaga terkait, pada proses bisnis diidentifikasi jenis layanan kemudian menentukan *output/outcomes* yang dihasilkan dari setiap layanan. Berdasarkan *output/outcomes* dapat diidentifikasi siapa saja *stakeholder* yang memiliki pengaruh dan hubungan terhadap *output/outcomes*, dalam penelitian ini melibatkan beberapa *stakeholder* diantaranya program studi/fakultas/unit, dosen, dan tenaga kependidikan. Setelah mengetahui *stakeholder*, menentukan dimensi-



dimensi yang terkait dengan layanan. Proses Bisnis BPSDM UMS terdapat 9 layanan mengenai pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta diantaranya perencanaan SDM; seleksi dan rekrutmen; orientasi dan penempatan; pengembangan karir; remunerasi; retensi; penghargaan; sanksi; dan pensiun atau pemberhentian kerja. Salah satu hasil penyusunan kerangka berfikir pada proses bisnis seleksi dan rekrutmen ditunjukkan pada Gambar 1. menjelaskan berdasarkan layanan diperoleh *output/outcomes* berupa dosen dan tenaga kependidikan yang terpilih adalah sumber daya manusia yang berkompeten. Pihak yang terkait dengan layanan seleksi dan rekrutmen ialah program studi, fakultas, unit/lembaga/biro, dosen, tenaga kependidikan. Sedangkan, dimensi yang terkait dengan layanan tersebut diantaranya *reliability* pada *stakeholder* program studi, fakultas, dan unit/lembaga/biro mengenai proses seleksi dan rekrutmen dosen atau tenaga kependidikan yang mampu menjawab kebutuhan sumber daya manusia. Pada *stakeholder* dosen dan tenaga kependidikan terdapat dimensi *reliability* tentang seleksi dan rekrutmen dijalankan secara transparan sesuai prosedur berdasarkan peraturan yang berlaku.



Gambar 1. Kerangka Berfikir Proses Seleksi dan Rekrutmen

### 3.2 Penyusunan Kuesioner

Pada tahap awal penyusunan kuesioner adalah menyusun draf pernyataan, yaitu penyusunan kalimat yang akan digunakan pada kuesioner, pada kerangka berfikir telah dilakukan identifikasi dimensi SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi

diantaranya “*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*”. Berdasarkan dimensi-dimensi yang telah disusun pada kerangka berfikir, selanjutnya menyusun pernyataan menjadi kalimat yang baik dan benar sehingga mudah dipahami oleh responden pada saat pengisian kuesioner. Kemudian, tahap penyusunan pernyataan akhir terdiri dari proses penyederhanaan beberapa pernyataan yang mempunyai kemiripan atau makna yang hampir sama dijadikan dalam satu pernyataan, sehingga mampu meminimalkan jumlah pernyataan dari sebuah kuesioner. Jumlah pernyataan menjadi salah satu faktor penting dalam penyebaran kuesioner, semakin sedikit jumlah pernyataan maka responden akan lebih teliti dan serius dalam mengisi kuesioner tersebut.

### **3.3 Sistematika Kuesioner**

Kuesioner kepuasan pengguna terhadap pengelolaan sumber daya manusia dirancang dengan urutan sebagai berikut : pesan pembuka; identitas responden; petunjuk pengisian; draf pernyataan sebagai kuesioner tertutup dan saran responden sebagai kuesioner terbuka; ucapan terimakasih dari peneliti kepada seluruh responden. Penelitian ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 5 alternatif jawaban dan umum digunakan dalam pengambilan data dengan kuesioner, dengan keterangan untuk tingkat kepentingan/harapan : 1 sangat tidak penting; 2 tidak penting; 3 cukup penting; 4 penting; 5 sangat penting. Sedangkan dalam tingkat kepuasan 1 sangat tidak puas; 2 tidak puas; 3 cukup puas; 4 puas; 5 sangat puas.

### **3.4 Validasi Isi Kuesioner Kepada Pihak Terkait**

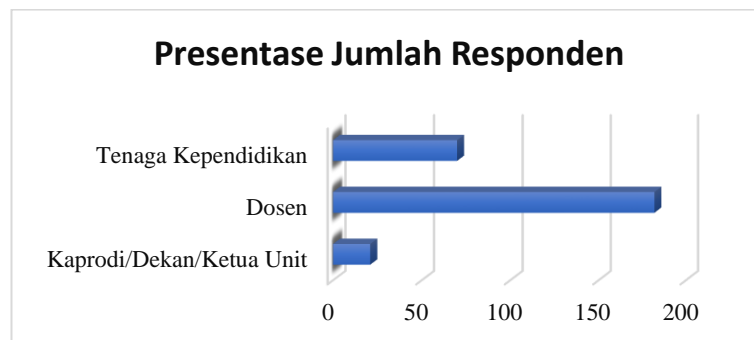
Validasi isi kuesioner merupakan tahap konsultasi isi kuesioner kepada pihak terkait atau *expert judgement* pada unit/lembaga/biro. Tujuan dari validasi dengan pihak terkait adalah untuk menyesuaikan proses bisnis yang ada pada unit/lembaga/biro dengan kuesioner yang telah disusun, dan sebagai tinjauan ulang kuesioner yang sudah ada pada BPSDM. Hasil akhir kuesioner yang disetujui adalah kuesioner berjumlah 43 pernyataan, dengan rincian prodi/fakultas/unit sejumlah 7 butir, dosen sejumlah 18 butir, dan tenaga kependidikan sejumlah 18 butir.

### 3.5 Uji Statistik (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dihilangkan atau diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2013). Hasil uji validitas terhadap *stakeholder* prodi/fakultas/unit 7 pernyataan, dosen 18 pernyataan, tenaga kependidikan 18 pernyataan dengan sampel masing – masing *stakeholder* 30 responden menunjukkan hasil bahwa  $R_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga semua pernyataan valid. Semua pernyataan lanjut ke uji reliabilitas yang menghasilkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,942 > 0,6$  yang artinya semua pernyataan reliabel.

### 3.6 Pengumpulan Data

Sistem *survey* UMS menghasilkan sebanyak 273 responden, dengan rincian prodi/dekan/ketua unit sebanyak 21 responden, dosen sebanyak 182, dan tenaga kependidikan sebanyak 70 responden. Presentase jumlah responden ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Presentase Jumlah Responden

### 3.7 Analisis Data

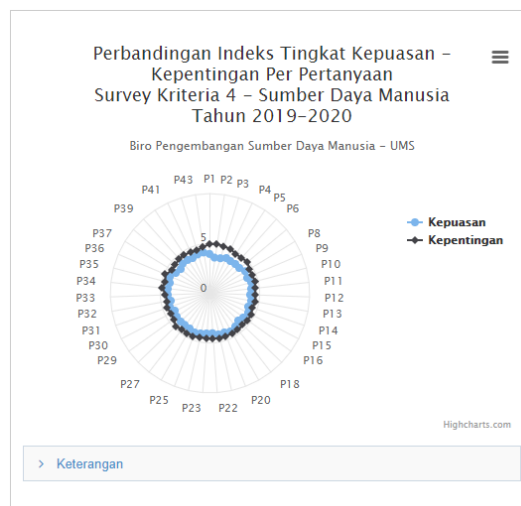
#### 3.7.1 Analisis Berdasarkan Indeks Hasil Survey Secara Keseluruhan

Pada sistem *survey* berdasarkan indeks hasil secara keseluruhan pada tahun 2019 – 2020 diperoleh nilai kepentingan pengguna terhadap layanan pengelolaan sumber daya manusia sebesar 4,6 dan nilai kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan sumber daya manusia sebesar 4,13 sehingga didapat nilai *gap* 4,13 (kepuasan) – 4,6 (kepentingan) = - 0,47. Pada hasil nilai *gap* diperoleh nilai negatif, namun pada nilai kepuasan menunjukkan nilai 4. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna sudah merasa puas terhadap layanan yang diterima, namun belum mampu

memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dilakukan perbaikan pada layanan pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

### 3.7.2 Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan - Kepentingan Per Pernyataan

Pada grafik data perbandingan indeks tingkat kepuasan dan kepentingan tahun 2019 – 2020 pada Gambar 3. diketahui terdapat 43 pernyataan pada *survey* kepuasan terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil terdapat pernyataan yang memiliki nilai kepentingan tertinggi menurut responden yaitu pernyataan 1 (P1) sebesar 4,98 , pernyataan 2 (P2) sebesar 5, pernyataan 3 (P3) sebesar 4,9 , pernyataan 4 (P4) sebesar 4,9 , dan pernyataan 7 (P7) sebesar 4,9. Sedangkan, pernyataan yang memiliki nilai kepuasan terendah yang dirasakan responden adalah pernyataan 2 (P2) sebesar 3,62 , pernyataan 3 (P3) sebesar 3,67. Berdasarkan nilai kepuasan terendah yang bernilai 3 dapat disimpulkan responden merasa “cukup puas” dengan layanan. Namun belum mampu memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dilakukan peningkatan layanan agar mampu meningkatkan kualitas layanan.

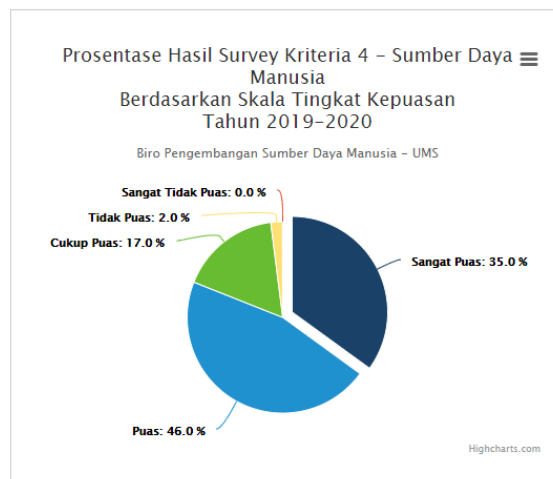


Gambar 3. Perbandingan Nilai Kepentingan dan Kepuasan

### 3.7.3 Analisis *Pie Chart* Presentase Hasil Tingkat Kepuasan

Pada *pie chart* presentase hasil berdasarkan tingkat kepuasan tahun 2019 – 2020 seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4. Berdasarkan 5 skala kepuasan dapat diketahui, hasil skala 1 = “sangat tidak puas” sebesar 0% , skala 2 = “tidak puas” sebesar 2% , skala 3 = “cukup puas” sebesar 17% , skala 4 = “puas” sebesar 46% ,

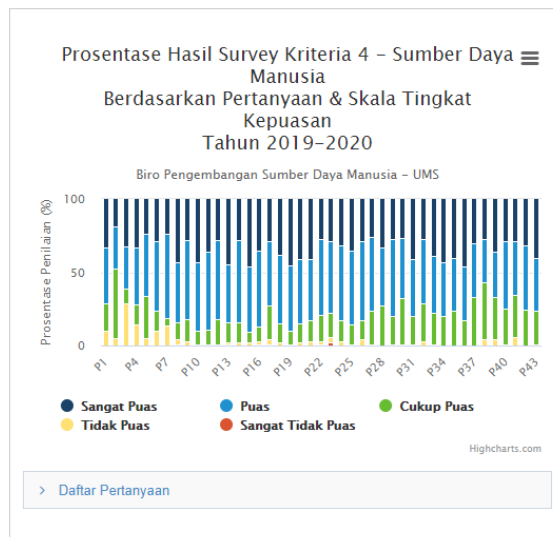
dan skala 5 = “sangat puas” sebesar 35%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terbesar berada pada skala 4, dari 273 responden menyatakan puas terhadap layanan. Namun, perlu adanya perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pengguna agar pengguna merasa sangat puas terhadap pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta.



Gambar 4. *Pie Chart* Presentase Hasil Tingkat Kepuasan

#### 3.7.4 Analisis *Bar Chart* Berdasarkan Pernyataan dan Tingkat Skala Kepuasan

Hasil *survey* berdasarkan *bar chart* pernyataan dan skala tingkat kepuasan tahun 2019 – 2020 menunjukkan bahwa responden memilih skala 4 (puas), hal ini didasarkan oleh warna pada *bar chart* yang menunjukkan warna biru muda yang mendominasi pada setiap pernyataan. Namun, perlu adanya perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pengguna sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.



Gambar 5. Bar Chart Presentase Hasil Tingkat Kepuasan

### 3.7.5 Analisis Nilai *Gap* dan ASC Per *Stakeholder*

Berdasarkan nilai Aktual SERVQUAL *Score* (ASC) dari 7 pernyataan pada *stakeholder* prodi/fakultas/unit, batas minimal ASC yang ditetapkan oleh LJM yaitu sebesar 75%, terdapat pernyataan yang memiliki nilai kurang dari nilai batas minimal sebesar 75% yaitu pada pernyataan 2 (P2) nilai ASC sebesar 72% dengan nilai *gap* sebesar -1,38 yang artinya perlu adanya perbaikan pada layanan mengenai kecepatan UMS dalam merespon kebutuhan SDM untuk program studi/fakultas/unit. Hal ini didukung oleh hasil nilai *gap* dan kepuasan yang menunjukkan responden memilih skala 3 (cukup puas) sehingga, perlu perbaikan untuk meningkatkan nilai kepuasan. Hasil nilai kualitas pelayanan yang mendekati dengan batas minimal terdapat pada pernyataan 3 (P3) dengan nilai ASC sebesar 75% dan nilai *gap* sebesar -1,24 mengenai proses rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan mampu menjawab kebutuhan SDM di prodi/fakultas/unit, hal ini perlu menjadi perhatian universitas dalam mengelola sumber daya manusia pada setiap layanan yang tersedia agar kualitas sumber daya manusia yang ada semakin meningkat.

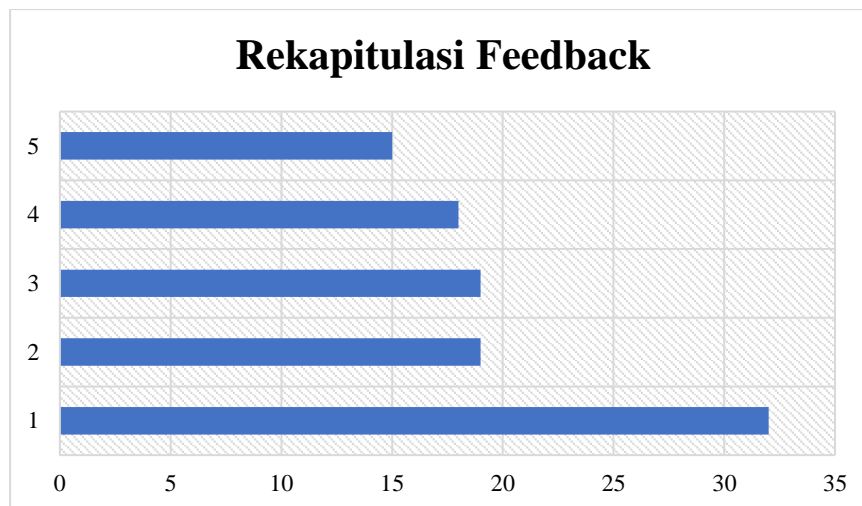
Berdasarkan nilai Aktual SERVQUAL *Score* (ASC) dari 18 pernyataan pada *stakeholder* dosen, batas minimal ASC yang ditetapkan oleh LJM yaitu sebesar 75%, tidak terdapat nilai ASC yang kurang dari 75%. Pernyataan yang memiliki nilai ASC tertinggi pada pernyataan 15 (P15) dan pernyataan 19 (P19) sebesar 94%

yang memiliki nilai kepuasan masing – masing sebesar 4,35 dan 4,36 dan nilai *gap* sebesar -0,3 dan -0,26 sehingga menurut skala *likert* nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan. Nilai ASC terendah terdapat pada pernyataan 17 (P17) mengenai penyediaan lingkungan kerja fisik (tempat ibadah, ruang kerja) yang bersih sebesar 87% dan memiliki nilai kepuasan sebesar 3,98 dan nilai *gap* sebesar -0,59. Berdasarkan skala *likert* nilai tersebut disimpulkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Namun, perlu perbaikan dan peningkatan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan nilai Aktual SERVQUAL *Score* (ASC) dari 18 pernyataan pada *stakeholder* tenaga kependidikan, batas minimal ASC yang ditetapkan oleh LJM yaitu sebesar 75%, tidak terdapat nilai ASC yang kurang dari 75%. Pernyataan yang memiliki nilai ASC tertinggi pada pernyataan 33 (P33) mengenai staf BPSDM mampu memberi pelayanan yang ramah dan optimal mengenai pengembangan tenaga kependidikan sebesar 93% yang memiliki nilai kepuasan sebesar 4,14 dan nilai *gap* sebesar -0,3 sehingga menurut skala *likert* nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan. Nilai ASC terendah terdapat pada pernyataan 38 (38) mengenai pemberian penghargaan (insentif) kepada tenaga kependidikan yang berprestasi dalam bidang akademik atau non akademik yang bersih sebesar 84% dan memiliki nilai kepuasan sebesar 3,80 dan nilai *gap* sebesar -0,71. Berdasarkan skala *likert* nilai tersebut disimpulkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Namun, perlu perbaikan dan peningkatan dalam hal pemberian penghargaan agar tenaga kependidikan semakin meningkatkan keahlian dan prestasinya. Nilai ASC terendah juga terdapat pada pernyataan 41 (P41) sebesar 85% mengenai tidak membedakan dalam penerapan peraturan dan pemberian sanksi kepada siapapun bagi pelanggar disiplin dengan nilai kepuasan sebesar 3,89 dan nilai *gap* sebesar -0,69 yang artinya pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Namun, belum memenuhi tingkat harapan pengguna sehingga perlu peningkatan layanan.

### 3.7.6 Analisis Hasil *Feedback* Pengguna Layanan

Pada pernyataan terbuka yang telah diisi oleh kepala program studi/dekan/ketua unit selaku pengguna layanan, penyampaian pendapat atau *feedback* dengan tujuan sebagai perbaikan pada layanan pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hasil *feedback* berdasarkan layanan diperoleh total 271 pernyataan. Berdasarkan Gambar 6. rekapitulasi *feedback* menunjukkan 5 respon keluhan terbanyak diantaranya a) BPSDM perlu meningkatkan kesempatan kepada dosen/tenaga kependidikan untuk mengembangkan ilmu sesuai bidang ilmunya melalui program studi lanjut, pelatihan, maupun kontribusi bagi masyarakat; b) BPSDM perlu melibatkan prodi/fakultas/unit dalam hal jumlah kebutuhan, kualifikasi rekrutmen SDM; c) SDM ditempatkan sesuai dengan bidang atau home base; d) Pemberian penghargaan berupa jabatan struktural maupun insentif kepada SDM berdasarkan kinerja, prestasi, dan masa mengabdikan di universitas; e) Proses seleksi dan rekrutmen dijalankan secara transparan sesuai prosedur yang berlaku dan bebas nepotisme.



Gambar 6. Rekapitulasi Feedback



## **4. PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan dan rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan secara ilmiah dan berurutan, maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya : a) Pada penelitian ini telah menghasilkan instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang terdiri dari 43 pernyataan. Sehingga, instrumen yang dihasilkan digunakan sebagai alat *survey* kepuasan pengguna Tahun 2019 – 2020; b) Instrumen evaluasi kepuasan pengguna pengelolaan Sumber Daya Manusia di Universitas Muhammadiyah Surakarta telah melewati uji secara validasi isi dan uji statistik. Uji validasi dilakukan dengan pihak terkait dari universitas. Uji statistik dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, hasil uji terhadap 43 pernyataan dinyatakan valid dan reliabel; c) Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap pengelolaan SDM di Universitas Muhammadiyah Surakarta bahwa pengguna merasa puas, dengan bukti hasil nilai rata - rata ASC keseluruhan sebesar 88% dan nilai rata – rata kepuasan sebesar 4,07. Namun, perlu adanya peningkatan kualitas pada beberapa layanan guna memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengguna; d) Berdasarkan hasil pengambilan data dengan kuesioner terbuka diperoleh hasil masukan yang perlu ditinjau ulang diantaranya perlunya meningkatkan kesempatan kepada dosen/tenaga kependidikan untuk mengembangkan ilmu sesuai bidang ilmunya melalui program studi lanjut, pelatihan, maupun kontribusi bagi masyarakat. Seleksi dan rekrutmen perlu melibatkan prodi/fakultas/unit dalam hal jumlah kebutuhan. SDM ditempatkan sesuai dengan bidang atau home base. Pemberian penghargaan berupa jabatan struktural maupun insentif kepada SDM berdasarkan kinerja, prestasi, dan masa mengabdikan di universitas proses seleksi dan rekrutmen dijalankan secara transparan sesuai prosedur yang berlaku dan bebas nepotisme.

### **4.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan masih terdapat banyak kekurangan sehingga, dapat diberi masukan dan saran untuk perbaikan pada penelitian ini maupun pada penelitian selanjutnya ialah : a) Pada tahap diskusi

dengan pihak terkait (*expert judgement*) sebaiknya dilakukan secara bersama – sama dengan kriteria yang lain agar antar kriteria dapat saling mengoreksi satu dengan yang lain; b) Pada penelitian berikutnya, sebaiknya ditambahkan metode untuk pengukuran kepuasan pengguna agar pengukuran semakin valid dan terpercaya; c) Jumlah pernyataan yang perlu pengurangan agar responden lebih cermat dan teliti pada saat mengisi kuesioner; d) Pada tahap sosialisasi diperluas agar banyak pengguna layanan yang mengisi dan semakin banyak pula data yang diperoleh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Banahene, S., Ahudey, E., & Asamoah, A. (2017). Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities. *Journal of Management and Strategy*. 8(4). 18. <https://doi.org/10.5430/jms.v8n4p18>.
- Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Teknik Dan Ilmu Komputer*. 1(2), 182–195.
- Karwati, S., Sukardi, S., & Syafruddin, S. (2019). *The Study of Quality Service of Education in Public Vocational Schools in Using ServQual Model*. 253(Aes 2018), 385–387.
- Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (2019). *Grafik Jumlah Perguruan Tinggi*. <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt> (Diakses tanggal 10 November 2019 pukul 17.10 WIB)
- Kotler, P. and Keller, K. (2012). Marketing Management. 14 ed. *Upper Saddle River: Pearson Education Inc.*
- Mowen, J.C., dan Minor, M.S. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York : Mc Graw-Hill Companies.
- Nulhaqim, S. A., Heryadi, R. D., Pancasilawan, R., Fedryansyah, M. (2014). Peranan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Indonesia Untuk Menghadapi Asean Community 2015 (Studi Kasus: Universitas Indonesia, Universitas Padjadjaran, Institut Teknologi Bandung). *Share: Social Work Jurnal*. 6(2), (154 – 272).
- Ojaghi, S., Rezaee, B., Naderi, N., Jafari, H., (2017). Entrepreneurship Education Service Quality in Universities Based on Servqual Model. *Malaysian Online Journal of Educational Manajemen*. 5(2), 60-74.
- QS World University Ranking. (2019). *Top Universities in 2020*. <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020> (Diakses pada tanggal 29 November 2019 pukul 11.23 WIB)
- Setiani, Baiq (2013). Kajian Sumber Daya Manusia Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja di Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Widy*a. 1, 2338-3321.

- Times Higher Education. (2019). World University Ranking 2020. <https://www.timeshighereducation.com/world-universityrankings/2020/world-ranking> (Diakses pada tanggal 29 November 2019 Pukul : 10.22)
- Umar, H., (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang No. 12. 2012. (2012) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang *Pendidikan Tinggi*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158).
- Wagner, A., Merino, E., Martinelli, M., Polacinski, É., Wegner, R. da S., & Godoy, e L. P. (2017). the Quality of Services in a Higher Education Institution: an Evaluation for the Integration of Ahp , Servqual and. *Disciplinarium Scientia*, 12(1), 109–129.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. And Berry, L.L. (1990). Delivering Quality Service. *New York: The Free Press*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. And Berry, L.L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Jurnal of Marketing*. 60(2), 684.